

ICS 35.020
I651

T/ SIA

中 国 软 件 行 业 协 会 团 体 标 准

T/SIA 009—2020

代替 T/SIA 009—2019

软件服务商交付能力评估标准

Evaluation Criteria Of Delivery Capability On Software Service Provider

2020-01-08 发布

2020-01-08 实施

中 国 软 件 行 业 协 会 发 布

目 录

前言	2
1 范围.....	3
2 规范性引用文件.....	3
3 术语和定义.....	3
4 交付能力模型.....	3
5 交付能力模型维度要求.....	4
5.1 基本能力.....	5
5.1.1 企业基础.....	5
5.1.2 人员规模.....	5
5.1.3 营业收入规模.....	5
5.2 技术能力.....	5
5.2.1 研发成果.....	5
5.2.2 开发工具和平台应用.....	5
5.2.3 资源数据库和知识库建设.....	5
5.2.4 创新能力.....	5
5.3 人员能力.....	5
5.3.1 技术人员.....	5
5.3.2 人员稳定性.....	5
5.4 项目管理能力.....	5
5.4.1 质量保证.....	5
5.4.2 项目管理人员.....	6
5.4.3 软件能力成熟度保证.....	6
5.4.4 组织级项目管理体系保证.....	6
5.4.5 项目级管理能力保证.....	6
5.4.6 交付安全保证.....	6
5.4.7 知识复用机制.....	6
5.4.8 组织过程资产保证.....	6
5.5 财务状况.....	6
5.5.1 财务状况.....	6
5.5.2 项目/产品规模与效益.....	6
5.5.3 研发投入.....	6
5.6 信用与履约能力.....	6
5.6.1 项目/产品经验.....	6
5.6.2 信用状况.....	6
5.6.3 履约效果.....	7
5.6.4 客户反馈机制.....	7
5.6.5 应急反应机制.....	7
6 交付能力评估要求.....	7
7 交付能力模型应用场景.....	7

前 言

本标准按照GB / T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由中国软件行业协会提出并归口。

本标准起草单位：北京中软国际信息技术有限公司、成都维纳软件股份有限公司、中国软件行业协会项目管理专委会、解放号网络科技有限公司。

本标准主要起草人：陈宝国，付晓宇，杨根兴，陈信祥，强茂山，秦志光，李白休，魏璞，王忠，居琰，童强，刘刚，韩鹏，卢辰，刘慧明，尹斌，王涛，张建，刘兰。

T/SIA 009—2020代替T/SIA 009—2019，与T/SIA 009—2019相比，除编辑性修改外主要技术变化如下：

——标准名称由“软件服务商交付能力模型”变更为“软件服务商交付能力评估标准”；

——修改完善了交付能力模型，并根据新的交付能力模型新增和修改了相应内容；

软件服务商交付能力评估标准

1 范围

本标准适用于软件服务商对照检查评估与持续改进服务能力的参考。同时也适用于指导政府机关、企事业单位、社会团体等组织或机构选择软件服务商。

本标准可作为第三方评估机构、认证机构的评估依据。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/Z 31102-2014 软件工程 软件工程知识体系指南

T/SIA 002-2019 软件企业评估标准

3 术语和定义

3.1

软件服务商 Software Service Provider

可承接采购单位发布的软件采购需求项目并提供软件服务的组织，即所称的乙方。

3.2

软件交付能力 Delivery Capability On Software Service

是指软件服务商依据采购单位的需求，在软件产品的全生命周期内，持续提供高质量产品和服务所具备的综合能力。软件服务商的交付能力是软件和信息服务业高质量发展的基本条件和基础保证。

3.3

采购单位 Purchasing Unit

发布软件需求的单位或机构，即所称的甲方（雇主）。

3.4

项目 Project

是一个独特的将被完成的有限任务（产品、服务或成果），是在一定时间内，满足一系列特定目标的多项相关工作的总称。

3.5

项目交付 Project Delivery

软件服务商已依据采购单位发布的需求，按照合同约定的要求完成的产品，并将其成果物转移给采购单位。

3.6

技术人员 Technical personnel

直接从事与软件服务相关的人员，包括研发人员、测试人员、运维人员、产品经理、项目管理人员等直接参与项目的人员，但不包括市场人员、行政人员、财务人员等。

4 交付能力要素

交付能力要素采用树形结构予以表达。其中能力要素用6个维度集合来描述，交付能力要素关系如图1所示。

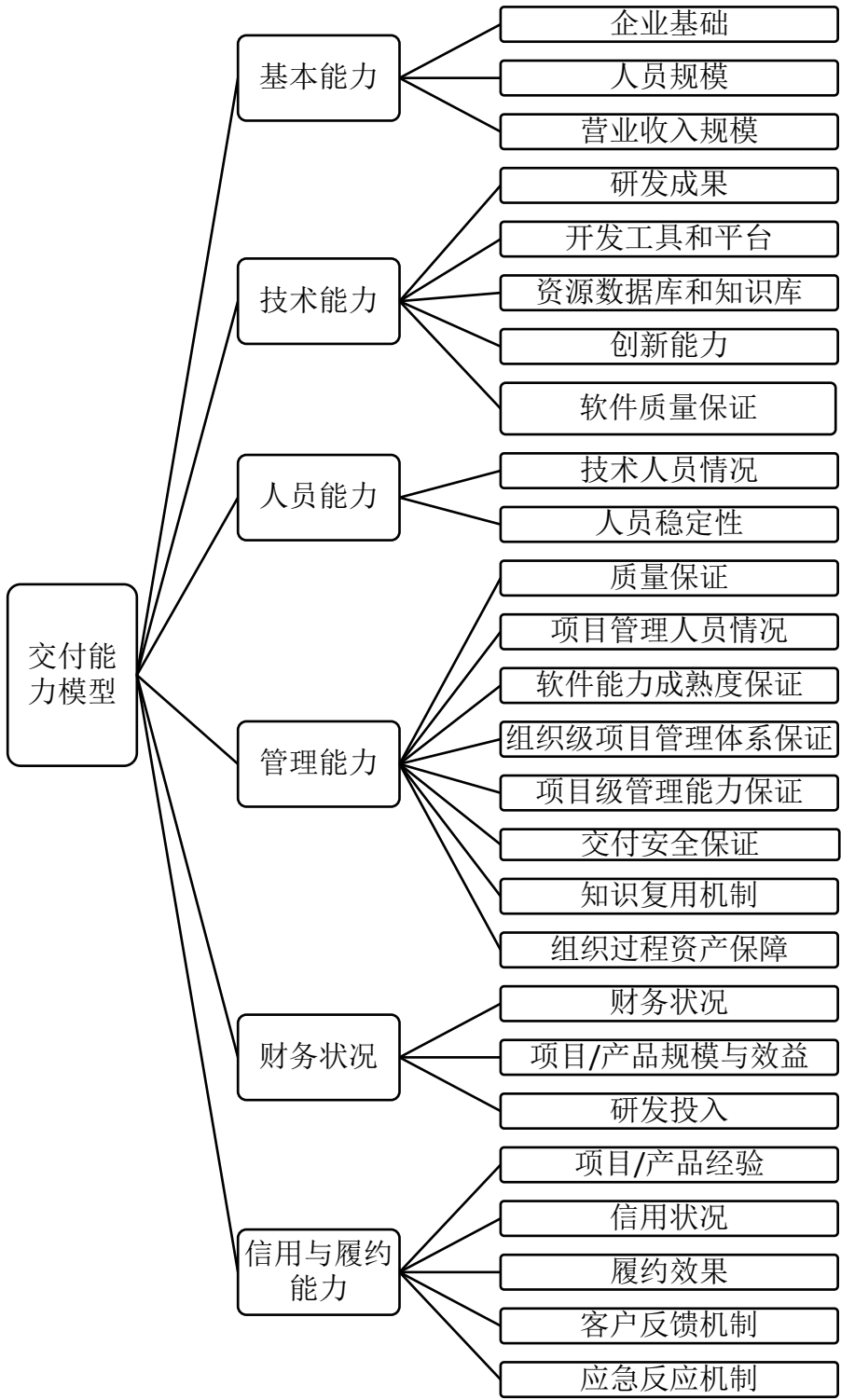


图1 交付能力模型

5 交付能力要素要求

交付能力要素的维度包含基本能力、技术能力、人员能力、项目管理能力、财务和信用能力、履约能力。这些维度又被进一步分解为下一级的维度。

5.1 基本能力

5.1.1 企业基础

软件服务商的企业基础条件包括以下内容：

- a) 中华人民共和国境内注册的企业法人，且注册时间大于2年，产权关系明确；
- b) 注册资本和实收资本或所有者权益应具备一定的实力；
- c) 软件服务商应通过了软件企业评估。

5.1.2 人员规模

软件服务商的人员数量应具备一定的规模。

5.1.3 营业收入规模

软件服务商的总收入具备一定的规模。

5.2 技术能力

5.2.1 研发成果

软件服务商的技术研发成果主要包括以下内容：

- a) 软件服务商所获得的软件著作权数量；
- b) 软件服务商获得的信息技术发明专利数量。

5.2.2 开发工具和平台应用

软件服务商具备和使用的先进的开发工具和开发平台。

5.2.3 资源数据库和知识库建设

软件服务商应建有资源数据库与知识库。

5.2.4 创新能力

研发成果获得的国家、省级科技进步表彰以及全国性协会组织颁发的创新类奖项数量。

5.2.5 软件质量保证

对交付软件的编译性、规范性、可维护性、可靠性、安全性等五个方面进行评估，通过评估情况来反映项目过程中的软件质量。

5.3 人员能力

5.3.1 技术人员

软件服务商的技术人员情况主要包括以下内容：

- a) 软件服务商具有高级职称技术人员数量。
- b) 软件服务商具有从事软件研发、软件运维的技术工作人员数量。

5.3.2 人员稳定性

软件服务商的人员流动率应处于合理的范围。

5.4 项目管理能力

5.4.1 质量保证

软件服务商质量保证包括以下内容：

- a) 建立了企业质量管理体系；

- b) 获得质量管理体系证书在有效期内；
- c) 质量管理体系覆盖了软件服务的范围。

5.4.2 项目管理人员

软件服务商具有与业务相匹配的项目管理人员的级别和数量。

1) 项目管理人员是指拥有项目经理证书或高级项目经理证书且在有效期内的人员。项目经理证书包括：PMI认定的PMP证书或ACP证书、工业和信息化部认定的信息系统管理工程师证书、中国软件行业协会认定的软件项目管理师从业人员证书。

2) 高级项目经理资格证书包括：PMI认定的PgMP证书、工业和信息化部认定的信息系统项目管理师(高级)证书、中国软件行业协会认定的软件项目管理师高级能力从业人员证书。

5.4.3 软件能力成熟度等级

软件服务商获得软件能力成熟度等级情况。

5.4.4 组织级项目管理体系

软件服务商的组织级项目管理体系建设情况，并具有支撑项目管理信息化的系统。

5.4.5 项目级管理能力

软件服务商应当具备与其业务规模相当的项目管理能力，主要体现在计划与需求管理、风险管控、度量分析等方面。

5.4.6 交付安全保证

软件服务商应当制定安全交付保证机制，如：获得安全等级保护认证等。

5.4.7 知识复用机制

软件服务商应当建立了完备的知识复用机制。

5.4.8 组织过程资产保证

软件服务商的组织过程资产处于受控状态。

5.5 财务状况

5.5.1 财务状况

软件服务商的软件收入状况、软件及信息服务收入占比情况，净利润、净利润率，及各项的增长情况应处于正常状况。

5.5.2 项目/产品规模与效益

软件服务商已交付项目的项目总额和软件产品销售总额具有一定的占比，且其代表性项目应当具有一定的社会效益。

5.5.3 研发投入

软件服务商研发投入、研发投入占营业收入的比率应大于6%。

5.6 信用与履约能力

5.6.1 项目/产品经验

软件服务商在对应核心业务领域中，实施项目或软件产品研发具有一定的年限。

5.6.2 信用状况

软件服务商信用要求,应是中国软件行业协会信用评价的或其它有资质的信用评价机构评价的AA级以上的组织、银行资信状况应满足评估指标要求。并且不在以下名单中:

- a) 国家信用信息公示系统严重违法失信组织名单;
- b) 中国政府采购网政府采购严重违法失信行为记录名单;
- c) 国家公共资源交易平台交易诚信黑名单。

5.6.3 履约效果

软件服务商不存在因自身原因造成项目未成功交付及由其承担责任的重大诉讼情况。

5.6.4 客户反馈机制

软件服务商应具备完善的客户反馈机制。包括:CRM管理体系、客户联系人、应急联系人、定期回访、反馈意见处理机制等。

5.6.5 应急反应机制

软件服务商应具备完善的应急处理机制。包括:自然灾害、人为灾害、重大事故等处理机制。

6 交付能力评估要求

1) 本标准定义了能力评估的基本要素要求,基本要素分为三个层次,每个层次要素下定义能力项要求,能力项要求分为基本项要求和评分项要求。评估方式与流程要求参见《软件服务商交付能力评估实施细则》。

2) 软件交付能力的评估结果分为一级、二级、三级和四级。依据对基本能力、技术能力、人员能力、管理能力、财务和信用能力和履约能力等6个要素的基本项和评分项进行评估,根据评估的分数确定相应的级别。

3) 采购单位可采用交付能力要素考察软件服务商的能力,以寻找技术能力较强、交付风险较低的软件服务商。

7 交付能力模型应用场景

- 1) 根据采购单位发布的需求,通过交付能力评估优选承接此需求的软件服务商的范围;
 - 2) 采购单位可通过所关注的相关子维度的分值进行筛选;
 - 3) 在评标过程中,可通过软件服务商交付能力总分,或通过所关注的相关项子分值来辅助评标。
-